



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
Könyves Nappali Melegedő – Álláskereső Iroda
Ügyfélszolgálati Iroda – Foglalkoztatási részleg
Szakmai beszámolója a 2022-es évről

Az intézmény rövid bemutatása

A 2022. év beszámolóját egy rövidebb történeti visszatekintéssel kell kezdenünk, mivel az év során tapasztalt átalakulások és a hozzájuk kapcsolódó előzmények is meghatározóak a jelenlegi működésre, és a szakmai munkánkra.

A korábbi évek során két álláskereső iroda működött a BMSZKI-ban: az egyik a Dózsa György út 152-ben Dózsa, majd a későbbiekben FogLak Álláskereső Iroda néven, míg a másik a Könyves Álláskereső Iroda a Könyves Nappali Melegedőn belül, speciális szolgáltatásként. 2021 őszén a két iroda egy telephelyen, egymás mellett, de akkor még külön működött, míg 2022 februárjától a személyi változások eredményeként együtt folytatták tovább a szakmai munkát – a FOGLAK iroda foglalkoztatási munkatársai átköltöztek a melegedő területén működő Könyves Álláskereső irodába. 2022.őszén újabb változás történt, az Iroda szakmai vezetése átkerült az Ügyfélszolgálati Irodához, mely ugyanezen a telephelyen működik.

2023. januárban, a beszámoló készítésekor a BMSZKI Könyves Nappali Melegedőn belül (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 84.), de a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodájának részeként fogadja az iroda az álláskereső ügyfeleket. Központi elhelyezkedése-, illetve a telephelyen együtt lévő intézmények (nappali melegedő, éjjeli menedékhely, SZIK, FET, orvosi szolgálat, lábadozó, Hajléktalanok Információs Központja) révén is folyamatos látogatottsággal rendelkezik az iroda.

Az ügyfelek részére az internetről gyűjtött **állásokról listát készítünk**, illetve az önálló álláskereső támogatása mellett szükség esetén **egyéni**leg, **célirányosan** is segítjük a hozzánk

fordulókat. Az irodában ingyenesen, az álláskeresés céljából korlátlan mennyiségben használhatóak vonalas **telefonok**. Ez egyrészt segítség azoknak az ügyfeleknek, akiknek nincs saját készülékük, vagy nincs hívható egységük, ugyanakkor egyfajta nehézség is, mivel a nyitvatartási időhöz kötöttek, illetve ismeretlen számról jelentkeznek a készülékek. Az évek során többször jelezték az ügyfelek is, hogy sokan nem veszik fel ismeretlen számra a hívást, illetve a kollégákkal mi is tapasztaljuk, hogy a telefonon történő jelentkezéseknek többféle buktatója is van. Egyre nagyobb arányban találkozunk olyan hirdetésekkel, ahol önéletrajzot, esetenként motivációs levelet kérnek a jelentkezés során. Az Álláskereső Irodában segítjük az ügyfeleinket többek között **fényképes önéletrajz** készítésével, álláshirdetésre történő jelentkezésekkel (akár e-mailen keresztül, akár karrier oldalon történő regisztrációval) is, bár az önéletrajz használatával kapcsolatban nem minden ügyfelünk ért egyet. Ennek ellenére 2022-ben 105 db önéletrajzot készítettünk, illetve 122 alkalommal módosítottuk a korábbi évek során készült önéletrajzokat.

Az interneten történő önálló álláskeresésre, ügyintézésre, kapcsolattartásra, illetve böngészésre ad lehetőséget az ügyfeleknek az irodában található 2 db **számítógép**, amit 2022-ben 1003 alkalommal vettek igénybe. Népszerű szolgáltatás az ügyfelek körében, ugyanakkor felhívja a figyelmet arra, hogy csak a digitális kompetenciával valamilyen szinten rendelkezők számára használható. A folyamatosan fejlődő informatikai ismeretek követése mindenkinek fontos, azonban az ügyfeleink körülményeiből adódóan kérdéses, hogy erre mennyire van lehetőségük. Nem minden esetben, de az idősebb korú ügyfeleinkkel történő beszélgetések során gyakran jelzik, hogy nem tudják használni a számítógépeket. Sok esetben tapasztaljuk, hogy lenne igény a digitális ismeretek elsajátítására, illetve bővítésére, azonban az ügyfeleink részére elérhető támogatott oktatást hiányzó elemként érzékeljük. A számítógéphasználatban elakadó ügyfeleinket az ismereteink és a lehetőségeink határain belül igyekszünk segíteni, edukálni is (pl.: e-mail küldés/továbbítás, dokumentum csatolása, stb.).

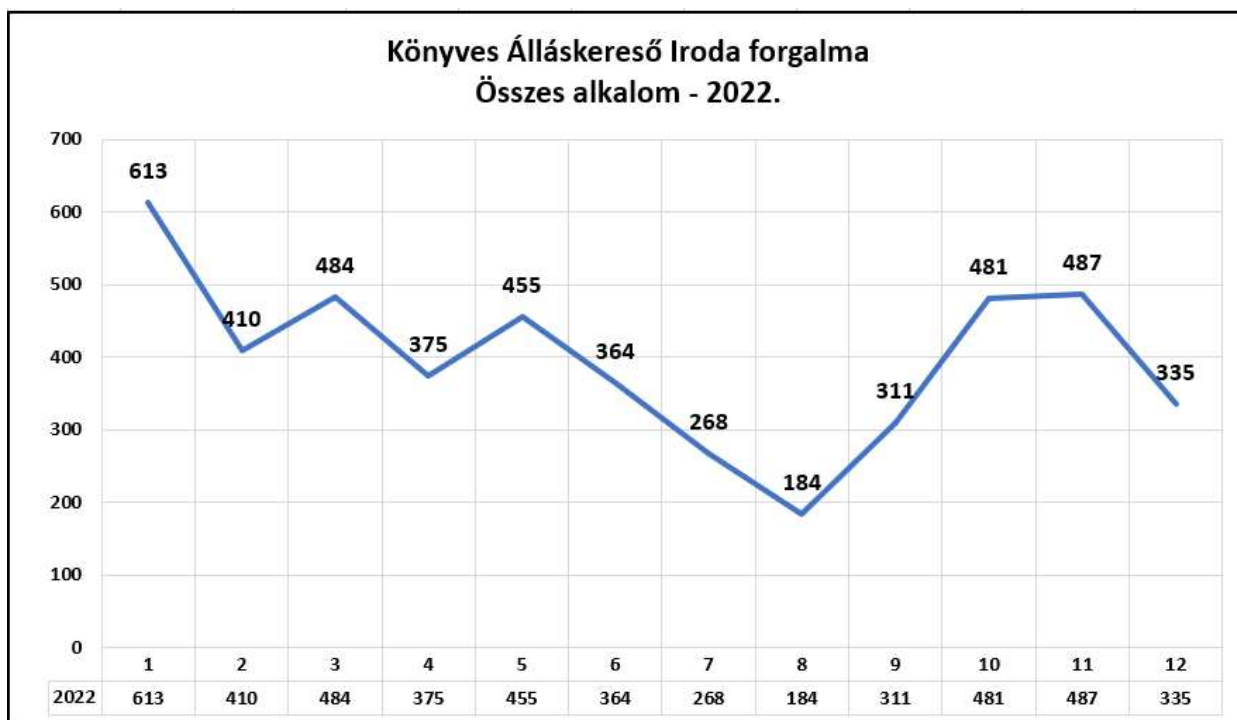
Az iroda szolgáltatási palettáján kevésbé kimagasló számban, de jelentőségét tekintve ugyanolyan helyet foglal el az **elveszett iskolai bizonyítványok** pótlásának ügyintézése. 2022-ben 41 ügyféllel vettünk fel adatokat egy vagy több bizonyítványának megkereséséhez. A dokumentumok pótlása a végzettségek igazolása miatt szükséges és fontos, ami sok esetben a munkába állás feltétele is lehet. Ügyfeleink több alkalommal számolnak be arról, hogy akár már évek óta nincs meg a bizonyítványuk, ami miatt akár hátrányos helyzetbe is kerülhetnek egy-egy álláslehetőségre történő jelentkezésnél. Az elveszett iskolai bizonyítványok pótlásának szolgáltatása ennek a hiánynak a kiegyenlítésében segíti, azt is hozzá kell tenni ugyanakkor,

hogy sok esetben idő- illetve energiaigényes feladat, kutatómunkát igényel a munkatársak részéről. A korábbi képző és/vagy vizsgáztató intézmények név-, illetve szervezeti változásai, esetleg megszűnésük miatt nem minden esetben egyértelmű, hogy ki az illetékes az ügyintézésben. A kutatómunka során többek között iskolákkal, szakképzési centrumokkal, hivatalokkal (pl.: Pest Megyei Kormányhivatal – Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály, Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság), levéltárakkal (pl.: Budapest Főváros Levéltára, Magyar Nemzeti Levéltár tagintézményei) kerülünk kapcsolatba, akiktől nagyon sok segítséget, iránymutatást kapunk. Jó együttműködést és kapcsolatot ápolunk velük.

Az iroda szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes alapon történik az ügyfeleink részéről, a hangsúlyt az álláskeresőkre és megtartásra helyezzük. A személyi- és technikai háttér révén igyekszünk a minél önállóbb és aktívabb döntéshozatal irányába segíteni az irodához fordulókat, ugyanakkor sok esetben **információnyújtással** (pl.: HKA pályázati források, Álláskeresőknél szóló ingyenes BKK bérlet, okmánpótlások), valamint kollégákhoz/társintézményekhez, ismert foglalkoztatásba (fejlesztő és közfoglalkoztatás), védett munkáltatókhoz történő **irányítással** tudjuk előmozdítani ügyfeleink helyzetét.

Az ügyfélkör jellemzői

2022-ben összesen **4767 alkalommal, 1168 fő** vette igényben az Álláskereső Iroda szolgáltatásait. Az előző évhez képest – 2021-ben 6225 alkalommal 1288 fő – a csökkenés a gyakoriságok tekintetében jelentősebb.



A 2022-es év forgalmát erőteljes ingadozás jellemezte...

A januári csúcsidőszakban az álláskeresés mellett feltételezhetően a települési támogatásokkal kapcsolatos ügyintézés miatt növekedett (szállóigazolás, tanácsadás) a forgalom. A későbbiek folyamán ez kevésbé volt erőteljesen jelen, illetve 2023-ban ezt a profilt igyekszünk leválasztani az irodáról (szervezeti és személyi átalakulások eredménye).

Február végétől működik együtt a Könyves Álláskereső Iroda és a FogLak Iroda. A márciusi kiugró szám mögött három álláskereséssel-, és egy ügyfélszolgálati feladatokkal foglalkozó szociális munkás tevékenysége húzódik, ami sajnos rövid életű együttműködés volt. 2022 tavaszán egyszerre történt változás a dolgozói létszámban, és a feladatok ellátásában is. A Könyves Álláskereső Irodához kerültek a FogLak Iroda korábbi tevékenységi köreinek ellátása is (többek között a HKA pályázat, az ügyfél dokumentációk, a Foglalkoztatási Referensi Hálózat működtetése, stb.), míg május közepétől két álláskereséssel foglalkozó munkatárssal kevesebb lett az iroda létszáma.

A májustól tapasztalható folyamatos zuhanás, meglátásunk szerint összefüggésben van többek között a dolgozói létszám változásával, az iroda nyitvatartási napjainak mennyiségével, és a nyári hónapokban elérhető munkalehetőségek csökkenő számával is.

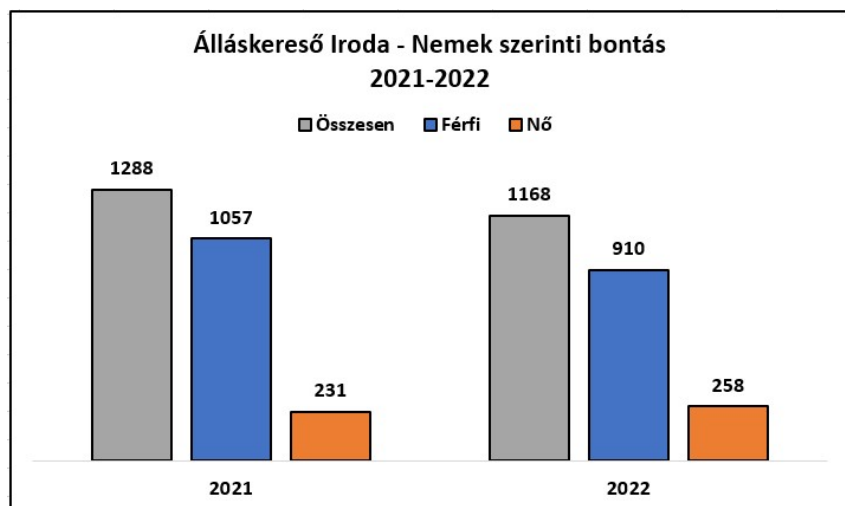
A negatív csúcs augusztusban jelentkezett, amikor az intézmény éves karbantartása, illetve szabadságolás miatt két hétig zárva volt az iroda.

Emelkedik a létszám augusztustól: egyrészt teljes hónap következik, másrészt az ügyfelek álláskeresői aktivitása miatt is. A további növekedés az októbertől megváltozó nyitvatartási idővel is magyarázható (korábban az iroda a Covid intézkedésekből megmaradt ügyfélfogadási idő szerint működött).

Novemberben és decemberben történtek lépések az iroda dolgozói létszámának rendezésére, ami remélhetőleg egy stabilabb működést, illetve minőségi és mennyiségi változást fog eredményezni. Az év utolsó hónapjának mérlegében a munkaerőpiaci folyamatok mellett az Álláskereső Iroda tekintetében a nyitvatartási idő hossza, az ügyfélfogadási napok száma, a dolgozói létszám és az ügyfelek aktivitása befolyásolta az eredményt.

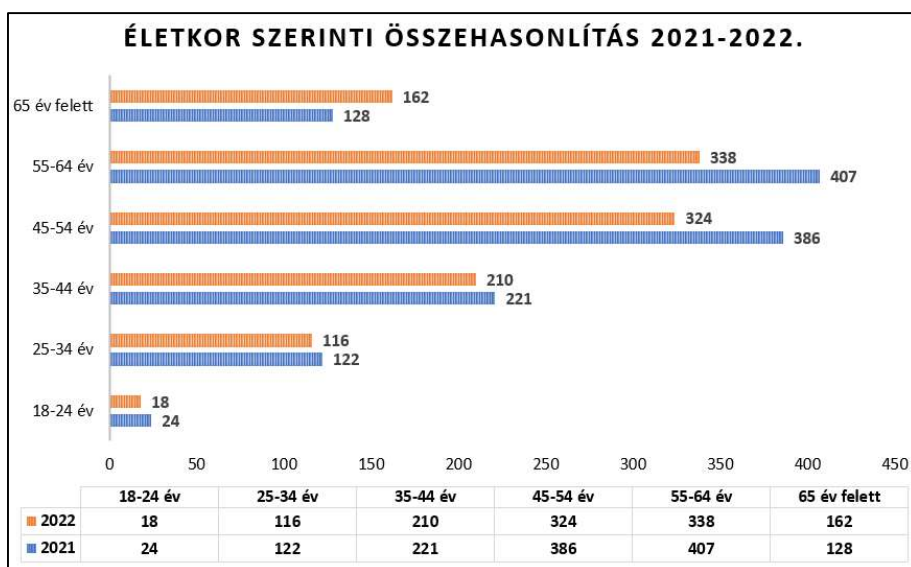
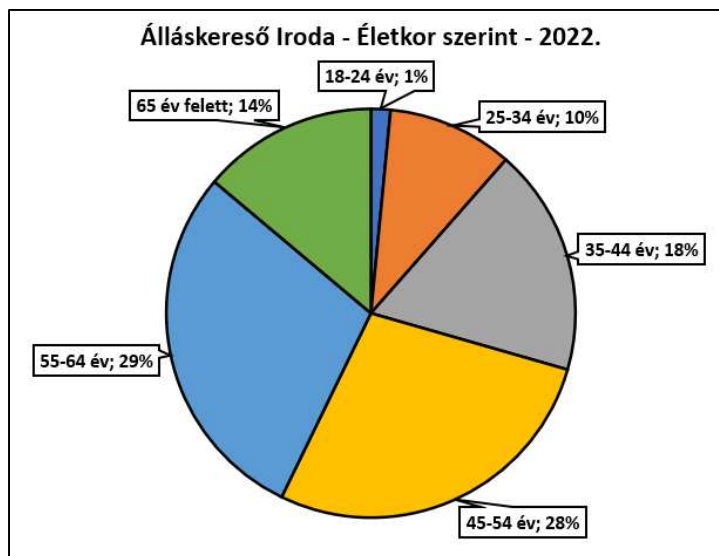
2022 sok személyi- és szervezeti változást hozott az iroda életébe, amelyek során az alapvető működés fenntartása, a stabilitás megőrzése volt az elsődleges cél. Szubjektív észrevétel ugyanakkor, hogy az igénybevételek gyakoriságát befolyásolja, hogy milyen benyomást és szolgáltatásokat kapnak az ügyfelek. A stabilitás, a minőség, illetve a megbízhatóság meghatározó feltételei a mennyiségnek. Fontosnak tartjuk ezek továbbvitelét, ami egyszerre szolgálja az ügyfeleink- és a saját elégedettségünket is, ugyanakkor ennek megvalósításához szükséges a megfelelő személyi- és tárgyi háttér biztosítása is.

A korábban említett 1168 fő 2022-ben **910 férfi (78%) és 258 női ügyfelet (22%)** takar. A 2021-es adatok-hoz képest – 1288 fő, ebből 1057 férfi (82%) és 231 nő (18%) – bár az arányok megmaradtak, de mégis, 2022-ben 4%-os növekedés történt a nők



esetében. Ennek háttérében feltételezhető többek között a FogLak Álláskereső Iroda korábbi ügyfélkörének megjelenése is a Könyves Nappali Melegedőben és a Könyves Álláskereső Irodában, de gondolhatunk akár frissen hajléktalanná vált emberek álláskeresői szándékára is (akár az éjjeli menedékhelyek, akár a FET és az orvosi rendelő közelsége miatt is).

Az igénybevevők életkorát tekintve 2022-ben az 55-64 év közöttiek jelentek meg a legnagyobb (29%), míg a 18-24 év közöttiek legkisebb (1%) arányban az Irodában. Szembetűnő változás az előző évhez képest, hogy a 65. életévüket betöltők, illetve az a fölöttiek száma megnövekedett: a 2021-es 9,94% -ról 2022-ben 13,87% -ra emelkedett.



	18-24 év	25-34 év	35-44 év	45-54 év	55-64 év	65 év ≤	Összesen
2022	18	116	210	324	338	162	1168 fő
2022 %-ban	1,54%	9,93%	17,98%	27,74%	28,94%	13,87%	100%
2021	24	122	221	386	407	128	1288 fő
2021 %-ban	1,86%	9,47%	17,16%	29,97%	31,60%	9,94%	100%

2022-ben 272 fő olyan ügyfél került a látóterünkbe, akik először jártak a Könyves Álláskereső Irodában (függetlenül attól, hogy a BMSZKI nyilvántartásában mióta szerepel, vagy korábban

a FogLak Iroda ügyfelei voltak-e). Az év során az igénybevevők 23%-át tekintettük számunkra „új” ügyfélnek. Ez az arány azért is elgondolkodtató, mert megerősíti bennünk, hogy az álláskeresés segítésére továbbra is igény van az ügyfelek részéről.

A megjelenés gyakoriságát tekintve ugyanakkor azt mondhatjuk, hogy az ügyfeleink 55%-a vette igénybe az iroda szolgáltatásait kettő, vagy több alkalommal. Felmerül a kérdés, hogy akik csak egyszer jártak az irodában (45% = 525 fő) az év folyamán, vajon az Ő elmaradásuknak a hátterében mi húzódhat? Véletlenül tévedtek az irodába? Megkapták a segítséget és/vagy információt, amiért jöttek? Vagy elégedetlenek voltak a szolgáltatással? Az okokat még lehetne sorolni, de ezekre a kérdésekre nincs válaszuk, viszont a gyakorisági mutatók is ráirányítják a figyelmet a minőségbiztosítás fontosságára. Tehetünk ezért lépéseket? A válasz: igen.

A szakmai munka 2022-ben

A szervezeti és személyi átalakulás a szakmai munkára is rányomtat a bélyegét. Elsődleges cél volt az alapműködés stabilitásának fenntartása, amely mellett eredmények és veszteségek egyaránt érték az irodát.

Az Utcáról Lakásba Egyesület révén lehetőség volt ügyfeleket képzésbe irányítanunk, ami 2022 március közepétől - május végéig tartott. 10 héten keresztül csütörtökönként zajlott az oktatás. Tisztítási technológiai ismereteket és végzettséget szerezhettek a résztvevők.

Eredményeink között szerepel továbbá az **Északi Szomszédok Nyugdíjas Szövetkezet**nél tett látogatás és kapcsolatfelvétel is. Erre azért volt szükség, mert a mindennapi gyakorlat során azt vettük észre, hogy egyre több, a nyugdíjkorhatárt betöltött ügyfél keresi fel az irodát álláskeresés céljából is (ezt támasztja alá a statisztikából látszó 4%-os emelkedés is). Az ő szükségletükre próbáltunk választ találni egy lehetséges „tovább vezető” út révén. Az ismerkedés összefoglalója alapján az érdeklődő ügyfeleknek az egyéni foglalkozás, önéletrajz készítés mellett tudtunk egy plusz irányt is ajánlani.

A FogLak Irodától kapott „örökség” feldolgozása egy hosszabb folyamat (ami még a jelen beszámoló írása közben is tart), ugyanakkor elmondható, hogy a 2022-es évben az írásos dokumentáció átvizsgálása során **kialakításra került egy bizonyítvány adatbázis**, ami 817 ügyfél számára jelent segítséget iskolai végzettségéről szóló dokumentumainak megőrzésében. A Könyves Álláskereső Iroda adatbázisával együtt több, mint 1400 fő érintett ebben az

íratmegőrzési szolgáltatásban. Ez azért is jelentős, mivel a munkába állás során előfordulhat, hogy a munkáltató kéri a végzettség igazolását, és ebben az esetben a dokumentum „kéznél” van, elérhető, illetve biztonságban van. Az ügyintézők elindításakor az ügyfelek el szokták mesélni, hogy mi történt korábban a dokumentummal, pl.: (a táskával együtt!) ellopták, elveszett költözéskor, a korábbi munkáltatónál maradt, stb.

Kevesebb háttérmunkát igénylő örökség volt a már aktuális **HKA pályázat** folytatása, ami a munkavállalást segítő, az ügyfelek körében népszerű része a szolgáltatásoknak. Korábban a FogLak Iroda volt a pályázója és koordinátora, de a 2022-es évtől a megvalósításban is sokkal aktívabb szerepet kapott a Könyves Állskereső Iroda. A HKA 2021-22 KMR-361-es pályázat során **60 db munkába állási csomag, illetve 600 db BKK jegy kiosztására került sor**. Ezen felül egy **csoportfoglalkozás** is részét képezte a pályázatnak. A munkába állási csomagokat azoknak az ügyfeleknek (39 férfi és 21 nő) volt lehetőségünk adni, akik a munkába állásukat követően a szerződésükkel és szociális munkásuk ajánlásával megkeresték az irodát. A csomagok egyebek mellett készétel konzerveket, kávé, zabkását, lekvárt, stb. tartalmaztak, amelyeknek célja, hogy a rendkívüli települési támogatás mellett az első fizetésig valamilyen szinten segítsék az ügyfelek mindennapjait. A csomagot átvevő ügyfelek 43 esetben határozatlan időre- és 17 alkalommal határozott időre szóló szerződést kaptak. A munkakörök tekintetében pedig többek között takarító, vagyonőr, küldeményfeldolgozó, betanított munkás, hulladékosztályozó, komissiózó, operátor, villanyszerelő, stb. pozícióban kerültek foglalkoztatásra. A BKK jegyek tekintetében az állásinterjúkra, valamint a munkahelyre történő eljutás támogatása volt a cél. Nagy segítséget nyújt és népszerű szolgáltatás, ugyanakkor meg kell jegyezni azt is, hogy 10 db buszjegy korlátozottan tudja megoldani a közlekedés nehézségeit, amelyekről ügyfeleink is beszámolnak. Ehhez kapcsolódóan arra biztatjuk az ügyfeleinket, hogy amennyiben lehetséges, akkor a munkaügyi kirendeltséggel való együttműködés révén kérjék az Állskeresőknél szóló ingyenes BKK bérlet igénybevételét.

2022 novemberében – már az új vezetéssel, az Ügyfélszolgálati Iroda foglalkoztatási részlegeként - készítettünk egy rövid **felmérést** az Állskereső Iroda igénybevevői között, hogy pontosabb képet kapjunk arról, milyen munkakörbe keresnek állásokat, és ennek tudatában mennyire pontos az álláslistánk. A „mini kutatásunk” messze van a reprezentatívától, viszont úgy gondoljuk, hogy a megkérdezetteknek jelzésértékkel is bírt a kezdeményezés, miszerint szeretnék minél nagyobb odafigyelést és minőségi szolgáltatást nyújtani számukra. Az ügyfelek szívesen segítettek, 28 válaszadónk volt, és elmondható, hogy a mosogató (15), a konyhai

kisegítő (10) és a portás (10), valamint a takarító (9) munkakörökre érkezett a legtöbb válasz. Természetesen ebből nem lehet nagy általánosságokat levonni, viszont érdemesnek tartjuk, hogy a jövőben hosszabb időn át, és nagyobb megkérdézetti létszámmal is megvizsgáljuk a kérdést, ügyfeleink igényeit.

Az Álláskereső Iroda mérlegének veszteség oldalára a „speciálisabb” dolgok kerültek, többek között a munkáltatói és szakmai kapcsolattartás, a szakmai műhelyek, stb. háttérbe szorulása. A kapcsolatok építéséhez és fenntartásához elengedhetetlen a dolgozói létszám megfelelő szintjének biztosítása, hogy a szolgáltatási palettának ezen speciális eleme is aktívan működhessen, illetve kiegyensúlyozott legyen a „hétköznapi” gyakorlattal.

Az Álláskereső Iroda mindennapjaiban a hullámvölgy egyszerre nehézség, ugyanakkor lehetőség is a megújulásra, a korábbi működés felülvizsgálatára, „építkezésre”. Ennek fényében terv lehet a 2023-as évben többek között a társintézményekkel való újbóli kapcsolatfelvétel, a bizonyítvány adatbázis kutatási szempontból való feldolgozása, saját kutatások/kérdőívek megvalósítása az ügyfélkörünket illetően, új pályázati elemek beemelése, saját minőség-biztosítási rendszer kialakítása, stb.

Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

Irodánk az alábbi szervezetekkel áll együttműködésben:

- BMSZKI intézményei
- BMSZKI Felvételt Előkészítő Team és Információs Központ
- Orvosi Szolgálat
- Hajléktalanok Információs Központja
- BFKH IX. Kerületi Hivatal Hatósági Osztály 2.
- BFKH IX. Kerületi Hivatal Foglalkoztatási és Ellátási Osztály
- Csoport-téka Egyesület
- Utcáról Lakásba Egyesület
- Golgota Keresztény Gyülekezet Nappali Melegedő
- Szakképzési Centrumok, Iskolák
- Budapest Főváros Levéltára
- Magyar Nemzeti Levéltár és tagintézményei

- Pesti Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály
- Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság
- Budapest Esély
- Északi Szomszédok Nyugdíjas Szövetkezet

2023-as évre vonatkozó terveink röviden:

TERVEK	MEGVALÓSÍTÁS IDŐPONTJA
Szakmai beszámoló elkészítése	Január
Identitás keresése	ASAP, folyamatosan
Költözés	Február
Szolgáltatási felület átalakítása	Március
HKA pályázatok előkészítése	Tavaszi
Kapcsolatépítés (és intézménylátogatás) társintézményekkel, majd munkáltatókkal	Amikor már tudjuk, hogy kik vagyunk, milyen szolgáltatási palettánk van, és biztosított az ügyfélfogadás stabilitása
Kollégák képzése	Amikor lesz elérhető képzés
Meglévő bizonyítvány adatbázis és iratanyag felülvizsgálata	Nyár
Dolgozói létszám megerősítése	ASAP, folyamatosan
A technikai háttér fejlesztése	Telefon // Számítógép Telefontöltők beszerzése az ügyfelek részére
Mini kutatások	Új ügyfelek felmérése és figyelése Milyen munkát keresnek az ügyfelek
Mini képzés az ügyfelek részére	Biztos dolgozói létszám esetén Pályázat részeként Pl.: számítógép használat
Saját minőségbiztosítási „rendszer”	Folyamatosan kidolgozás alatt

Beszámolót készítette: Botos Bernadett